



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención.  
Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo.  
Junio 2108.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE  
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Aures salcedo, Moira Natalia

**ASESOR:**

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

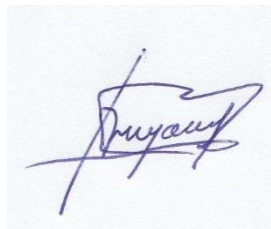
PERÚ - 2018

## **PÁGINA DEL JURADO**



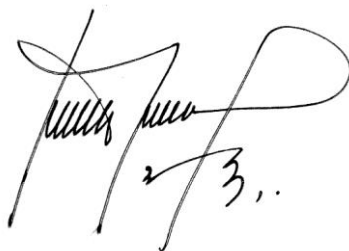
---

**Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios**  
**Presidente**



---

**Dr. Walter, Ramos Mayuri**  
**Secretario**



---

**Mg. Miguel Ángel Hernández López**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a mis padres José y Haydee ya que gracias a su apoyo logre cumplir mis objetivos.

A mi esposo Ricardo por su apoyo incondicional ante las adversidades de la vida.

### **Agradecimiento**

Este trabajo es el resultado del esfuerzo en conjunto de todos los que formamos el grupo de Maestría. Por esto agradezco a:

Mi Asesor Mg. Miguel Ángel Hernández López  
quién le debo gran parte de mis conocimientos en  
sus enseñanzas y paciencia para cumplir mi  
objetivo

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO**

Yo. Aures salcedo, Moira Natalia con DNI N° 40443071 estudiantes del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo. Junio 2108. a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de agosto del 2018.

\_\_\_\_\_  
Aures salcedo, Moira Natalia

DNI N°40443071

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores Miembros del Jurado:**

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada. Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo. Junio 2108. Con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister n Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, Agosto del 2018

## ÍNDICE

	Página del jurado	ii
	Dedicatoria	iii
	Agradecimiento	iv
	Declaratoria de Autenticidad	v
	Presentación	vi
	Índice de Contenido	vii
	Índice de Tablas	ix
	Índice de Figuras	x
	RESUMEN	xi
	ABSTRACT	xii
I.	INTRODUCCIÓN.....	13
	1.1 Realidad problemática.....	13
	1.2 Trabajos previos.....	14
	1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
	1.4 Formulación del problema.....	23
	1.5 Justificación del estudio.....	24
	1.6 Hipótesis.....	25
	1.7 Objetivos.....	26
II	MÉTODO	
	2.1 Diseño de investigación.....	27
	2.2 Variables, operacionalización.....	28
	2.3 Población y muestra.....	32

	2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	32
	2.5	Métodos de análisis de datos.....	33
	2.6	Aspectos éticos.....	33
III.	RESULTADOS.....		34
IV.	DISCUSIÓN.....		53
V.	CONCLUSIONES.....		55
VI.	RECOMENDACIONES.....		57
VII.	REFERENCIAS.....		58
	ANEXOS		60
	•	Instrumentos.....	61
	•	Matriz de consistencia.....	65
	•	Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	66
	•	Otras evidencias	69



## **Índice de tablas**

**Tabla 1:** Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología...34

**Tabla 2:** Dimensión confiabilidad en opinión del usuario.....35

**Tabla 3:** Dimensión validez en opinión del usuario....36

**Tabla 4:** Dimensión lealtad en opinión del usuario....37

**Tabla 5:** Dimensiones de la calidad en opinión del usuario...38

**Tabla 6** Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario...39

**Tabla 7:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario..40

**Tabla 8:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario ..41

**Tabla 9:** Dimensión seguridad en opinión del usuario.42

**Tabla 10:** Dimensión empatía en opinión del usuario.43

## **Índice de figuras**

**Figura 1:** Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología..80

**Figura 2:** Dimensión confiabilidad en opinión del usuario...81

**Figura 3:** Dimensión validez en opinión del usuario...81

**Figura 4:** Dimensión lealtad en opinión del usuario...82

**Figura 5:** Dimensiones de la calidad en opinión del usuario ..82

**Figura 6:** Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario...83

**Figura 7:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario..83

**Figura 8:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario...84

**Figura 9:** Dimensión seguridad en opinión del usuario ..84

**Figura 10:** Dimensión empatía en opinión del usuario...85

## **Resumen**

**Objetivos:** Conocer la relación entre Satisfacción del usuario con la calidad de atención Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo. Junio 2108.

**Materiales y métodos:** Es un estudio con diseño descriptivo correlacional la muestra intencional, la cual estará constituida por 74 usuarios que asisten al servicio de odontología en el centro de salud “pueblo nuevo”, junio 2018. Para estimar la entidad entre la calidad de los servicios de salud y el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la prestación de servicio odontología la estrategia a usar será la encuesta SERVQUAL.

**Resultados:** Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,494 entre la satisfacción del usuario y calidad de atención; es decir a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un bien nivel de calidad de atención en el servicio de odontología, en el centro de salud de Pueblo Nuevo, 2018.

**Conclusiones:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado Determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,494, que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018. Es decir que a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de la calidad de atención que se les brinda a los usuarios que acuden al establecimiento de salud.

**Palabras claves:** satisfacción del usuario. Calidad de atención. Odontología

## **Abstract**

**Objectives:** To know the relationship between user satisfaction and quality of service. Dental Service of the Pueblo Nuevo Health Center. June 2108.

**Materials and methods:** It is a study with descriptive design correlational the intentional sample, which will be constituted by 74 users who attend the service of dentistry in the health center "new town", June 2018. To estimate the entity between the quality of the health services and the level of satisfaction of the external user who comes to the service of dentistry, the strategy to use will be the SERVQUAL survey.

**Results:** The results obtained in the correlation show that there is a positive relationship of 0.494 between user satisfaction and quality of care; that is to say, a good level of user satisfaction corresponds to a good level of quality of care in the dentistry service, in the health center of Pueblo Nuevo, 2018.

**Conclusions:** Based on the data collected in the research, it has been achieved Determine a Rho correlation coefficient of Spearman of 0.494, which indicates that there is a significant relationship between user satisfaction and quality of attention in the Dentistry service of the new town Health Center, June 2018. That is to say that at a good level of user satisfaction corresponds a good level of the quality of attention given to the users who come to the health facility.

**Keywords:** user satisfaction. Attention quality. odontology

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Uno de los principios más indispensables, es la calidad de la atención prestada, que se analiza por medio del agrado del usuario, como indicio de la percepción, en los puntos de composición, desarrollo y resultado. Más allá de que la calidad es complicada de definirla, el usuario encuentra simple considerar algunas dimensiones como la infraestructura, trato, fiabilidad y aptitud de respuesta. Hay una necesidad creciente de considerar la calidad de atención en el nivel primario de atención en salud. El Centro de Salud Copacabana Norte (Pacasa) correspondiente a la Red 4 del Servicio Departamental de Salud SEDES La Paz, es de primer nivel, ofrece atención integral en salud; enfatizando en las acciones de promoción de la salud y prevención de la patología. El servicio odontológico de forma semejante a la atención médica tropieza con inconvenientes como : desconocimiento de la calificación que nos ofrece el usuario de la atención que recibe, falla en la recolección de la información que no es sistemática ni continua, hay un buzón de quejas y reclamos que no es un instrumento pensado para agarrar la información correcta y desconocimiento de la real consideración de tener la evaluación de agrado del usuario, como medio de reabastecimiento que dejará la optimización continua de la calidad.<sup>1</sup>

La atención odontológica curativa tradicional representa una importante carga económica para muchos países de ingresos altos, donde el 5% - 10% del gasto sanitario público guarda relación con la salud bucodental. La Salud Bucal en el Perú constituye un grave problema de Salud Pública, por lo que es necesario un abordaje vital del problema, aplicando medidas eficaces de promoción y prevención de la salud bucal.<sup>2</sup>

Según el Estudio Epidemiológico en todo el país llevado a cabo los años 2001 - 2002 la prevalencia de caries dental es de 90.4 % ; además en lo que tiene relación a caries dental el índice de dientes cariados, perdidos y obturados ( CPOD ), a los 12 años es de precisamente 6, ubicándose de acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud – OPS en un País en estado de emergencia ; según un

análisis del año 1990, la prevalencia de patología periodontal fue de 85% y en estudios referenciales se cree que la prevalencia genuina de mal oclusión.<sup>3</sup>

La insatisfacción del paciente además se da por una indebida infraestructura, atención o expertos con falta de empatía en la atención médico-paciente; lo cual ya es una contrariedad popular normal que se torna presente en las consultas públicas o privadas de rutina, consiguiendo resultados insatisfactorios que preservan la integridad del tolerante.<sup>4</sup>

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 A nivel internacional**

**Araya (2014)** en su disertación doctoral *Calidad Percibida en la Atención Odontológica a una población urbana usuaria de un Centro de Salud Familiar: Una valoración empírica de los elementos intangibles de los Servicios de Salud, Talcahuano, Chile*. Evaluó la calidad de atención odontológica desde la óptica de los individuos, siendo para eso considerable el agrado un óptimo predictor para realizar el régimen y adhesión a la consulta o proveedor de servicios. Se aplicó dos escalas SERVPERF y SERVQUAL validada en compañías privadas que brindan servicios odontológicos y se basó en las percepciones para considerar la calidad sabiendo las dimensiones intangibles. Se tomó como exhibe a 405 personas de un total de poblacional de 48.746. Ello permitió ver la percepción de la atención a uno de las ciudades atacables, personas con discapacidad. De hecho, los resultados enseñaron el nivel más baja para la folletería y preinscripciones medicas con un 4,85 en su escala 1 a 7, evidenciando los últimos con un mejor; un 6,84 por ciento se asignó al sistema de acopio de datos y un 4,91 por ciento, en relación a los otros integrantes del consultorio. En tanto que el 5.79 por ciento fue para los odontólogos que dan 18 los servicios, por otro lado en la empatía se consiguió una media más baja a todos.<sup>5</sup>

**Reyes S. (México – 2015)**: Realizó una tesis magistral en la universidad de Acapulco. titulada “Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México”, tuvo como objetivo estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios

odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. Estudio transversal analítico con una muestra de 493 usuarios. Se aplicó un cuestionario cara a cara de 51 cuestiones cerradas con el que se consiguieron datos sociodemográficos e información sobre la percepción de los individuos sobre el servicio odontológico recibido. Resultado: De los individuos, 88,0 % (434/493) reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. El 90,0 % (444/485) expresó recibir un trato bueno o increíble por parte del dentista, 78,0 % (332/425) manifestó recibir trato 15 bueno o increíble de parte de la enfermera asistente y 79,0 % (390/491) opinó que las condiciones en general del consultorio eran buenas o increíbles. Al 80,0 % (389/485) de encuestados le pareció corto el período de espera para ser atendidos, y 92,0 % (448/485) tuvo en cuenta que el tiempo que el dentista empleó para brindarles la atención fue correcto. Se concluye que en la mayor parte de los puntos evaluados se consiguieron altas puntuaciones, por arriba de 70,0 %, de acuerdo con la percepción de los individuos <sup>6</sup>

**Chávez (Perú 2017)**; tesis de maestría, universidad san Martin de Porres, Perú. De acuerdo con esta investigación tiene como Objetivo, evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima Dicho estudio contó con una población universo que fue todos los pacientes que acudieron al Posgrado de Cariología y Endodoncia de la Clínica Especializada en Odontología de la Universidad de San Martín de Porres durante el semestre 2016 I. Muestra. Fue de 100 pacientes. Esta investigación fue cuali cuantitativo de tipo descriptivo, transversal, prospectivo y no experimental. Estudio cuantitativo; descriptivo, se detalla una sola variable, la calidad en la atención; transversal, se midió la variable una sola vez, en abril del 2016; prospectivo, la data se organizó luego; la estadística descriptiva fue de medidas de tendencia central y de dispersión, Llegando a las conclusiones: La calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la encuesta de Serqual, empleando la escala de Likert es extremadamente buena, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles.<sup>7</sup>

7

### 1.2.1 A nivel nacional

**Herrera (Lima 2017)** TESIS MAESTRIA; UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, PERÚ.

De acuerdo con esta investigación tiene como Objetivo, determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos. Esta investigación fue un estudio de tipo básica y por su alcance el estudio corresponde a una investigación de nivel correlacional. Es correlacional porque determina el grado o intensidad de la relación que existe entre dos o más variables seleccionadas. En efecto las variables logran converger en un resultado mayor de los elementos o factores que se producen dentro de una realidad problemática o una realidad positiva. El Diseño del estudio fue no experimental, el tipo de diseño comprende una determinación del nivel de relación que existe entre dos o más variables, cuya inclinación está sujeta a la muestra de los sujetos o participantes. Llegando a sus conclusiones que. Existe una relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el Centro de Salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un nivel de asociación moderada de 0.406<sup>8</sup>.

**Cárdenas J. (Puno - 2015):** Realizo una tesis magistral “Nivel de eficacia y eficiencia del servicio de odonto estomatología del hospital regional Manuel Núñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Puno-2014”. Estudio de tipo explicativo-correlacional, tuvo como propósito entablar la relación entre el nivel de efectividad y eficacia del servicio de odontoestomatologia y la agrado de sus individuos, la exhibe estuvo conformado de 253 individuos, se llevó a cabo una encuesta estructurada usando para eso el modelo SERVQUAL. Los resultados fueron que el 92% de los encuestados con el SERVQUAL probaron estar satisfechos y solo el 1% no dio su opinión. Concluyéndose que el servicio es eficaz-eficiente y por esto está de manera directa relacionado con el agrado efectivo percibido por el usuario.<sup>9</sup>

**Camba L. (Chimbote - -2014):** Realizó una tesis “Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote, 2014”. Tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio de odontología en el centro médico el progreso, del distrito de Chimbote. Investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal,



cuantitativo y no experimental. La muestra estuvo conformada por 142 pacientes, se anunció cinco dimensiones de evaluación: elementos tangibles, fiabilidad, aptitud de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados percibidos por los individuos fueron: 52,5 % de agrado y 47,5 % de insatisfacción. Estudio muy sustancial por las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la extensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la 16 extensión de aptitud de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la extensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la extensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción. Conclusión La calidad del servicio odontológico del centro médico percibido por sus individuos se traduce en más grande agrado. En relación a resultados de la extensión de elementos tangibles, consiguió más grande insatisfacción; en la extensión de confiabilidad consiguió más grande satisfacción; en la extensión de aptitud de respuesta se consiguió más grande satisfacción; en la extensión de seguridad se consiguió más grande satisfacción; en la extensión de empatía se consiguió más grande insatisfacción.<sup>10</sup>

### **1.2.2 a nivel local**

**No se encuentran investigaciones en el ámbito local**

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **SATISFACCION DEL USUARIO**

Según el diccionario de la Real Academia Española es el sentimiento que se obtiene cuando ha cubierto una necesidad que en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda. Thompson, refiere que la satisfacción del beneficiario va depender no solo de la calidad de los servicios sino igualmente de sus expectativas. El beneficiario va estar eternamente satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Koontz y Weihrich (2013), sostiene que el agrado comprende una respuesta de las emociones, por lo tanto es un trámite evaluativo cognoscientes por el cual percepciones o creencias de los clientes acostumbran aproximarse al objeto o producto esperado, acciones o condiciones comparadas desde sus propios valores. En otras expresiones los anhelos se tienen la posibilidad de usar como clase de

medida para contrastar, de forma simultanea los usuarios se distinguen entre expectativas y anhelos (p. 56-57)

Sin embargo, el modelo epistemológico utiliza un nivel para contrastar y se considera como un convenio en el orden superior los valores; más todavía cuando acostumbran tener relaciones con los deseos o pretensiones esenciales de los propios usuarios; por supuesto este modelo recopila la manera en la cual los individuos adquirir producto o servicio particulares, que bien respondan a sus pretensiones o distintos anhelos, por lo tanto se asignan valores distintos del producto.<sup>11</sup>

Teoría de los 2 componentes de Herzberg: las personas tienen dos grupos de pretensiones, las que comprometen el ámbito físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas), y las que comprometen el contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación) Cuando se cumplen las pretensiones "higiénicas" no se siente satisfecho ni insatisfecho, es un estado neutro, cuando no se cumplen va a estar insatisfecho, solo va a estar satisfecho cuando además se cumplan las pretensiones de razón, si estas no se cumplen no va a estar insatisfecho, sino en estado neutro.<sup>12</sup>

Teoría, modelos de las determinantes de la agrado en el trabajo de Lawler: relación entre expectativas y recompensas desde las diferentes facetas y puntos del trabajo, si la recompensa consigue o excede lo que se considera correcto estar satisfecho, el trabajador lo va a estar, en relación inversa se produce insatisfacción. En este modelo tiene capital consideración el fenómeno de la percepción individual de la circunstancia laboral. El campo de los elementos humanos en salud, es en sí mismo un tema muy complejo, en el trabajo del conjunto de salud influyen una secuencia de componentes que tienen que ser considerados, más allá de que el criterio es general, en el campo de la salud y más especialmente en el primer nivel de atención, las condiciones laborales acostumbran caracterizarse por la precarización laboral, la inestabilidad en el puesto, bajo salario, sustentabilidad de los proyectos de trabajo atados a los avatares políticos, y más relacionados a la intención política de turno que a reglas de estado, condicionan el trabajo de los prestadores del primer nivel asistencial. Las organizaciones generalmente, y las de salud en especial están en persistente desarrollo de cambio, y de forma importante en los años anteriores,

cambios tecnológicos, sociales, baratos, que necesitan construcciones y procesos organizacionales flexibles y dinámicos, como ejemplo reciente las ediciones al sistema sanitario de los EEUU y al sistema sanitario español, detallan a las visibles los cambios de rumbo en funcionalidad de una o más de las cambiantes descritas. El examen de las cambiantes que condicionan la agrado laboral, tienen que entenderse como una secuencia de componentes que determinan el nivel de agrado o insatisfacción, que no son isovalentes, oséa que no todas tienen el mismo peso, cada prestador va a tener su propia perspectiva e interpretación de su propia situación laboral en salud. La agrado laboral se ha relacionado con la organización psicosocial del trabajo. Se reconocen dos estilos de organización: el tradicional y el moderno, los cuales difieren en el nivel de control, rigidez, participación y permanencia de sus construcciones. Al tradicional se le critica por prescindir del elemento humano (necesidades, valores y motivaciones); al moderno se le caracteriza porque centra su actividad en el hombre, ocupándose de las propiedades intelectuales, sentimentales y motivacionales del trabajador.<sup>13</sup>

Según Donabedian esta se define como vivencia que se quiere o espera, así mismo como la que brinda al usuario el más alto y terminado bien estar, luego de la valoración de un balance entre las ganancias y pérdidas que acompañan el trámite en todas sus etapas (Suñol, 1996 p, 1). Si bien es verdad Suñol se refiere a este creador, define además la calidad de atención, como el nivel de atención visto en resultados. Si aludimos el criterio de calidad de atención a la salud se proporciona cuenta que es la atención máxima y completa de confort brindada al usuario de afuera, lo que 32implica además complacencia luego de haber estimado puntos positivos y negativos en los procesos de atención que en la mayoría de los casos culmina con resultados. Ahora bien si poseemos una alta definición de atención es requisito identificarlas pretensiones propias de las salud de la gente, como un elemento importante en los sistema sanitarios. La calidad además es dependiente de la excelencia profesional, de eficaz recurso, de prominente nivel de agrado hacia el usuario, constituyéndose así un elemento estratégico propio de los sistemas de calidad para no solo poder objetivos eficaces sino además para tener seguridad, respecto al usuario y la familia tal es así que el nivel de equilibrio debe estar entre

los peligros y los provecho. Por su parte Fragas complementa la iniciativa de Donabedian agregando que calidades debe comprender como un tema tratado por diferentes profesionales, organizaciones académicas y sanitarias<sup>14</sup>

Feigenbaum (1971) agrega que la calidad comprende un sistema Seguro y totalizador donde los esfuerzos de optimización de la administración, diversos grupos de organizaciones proporcione bienes y prestaciones a nivel que permita agradar las pretensiones de los individuos, a un valor muy económica para las organizaciones. Desde diferentes puntos de vista, la teoría de Donabedian resalta en inicio la asociación de la agrado de los usuarios y el cumplimiento de los requisitos; en consecuencia es simplemente realizar los requisitos que están en funciono relación con la agrado de pretensiones de los usuarios, por ejemplo cosas.<sup>15</sup>

### **Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es considerado estado mental del usuario donde genera una opinión respecto a un servicio o bien brindado a partir del juicio de calidad. Es de estricto carácter personal, porque un mismo servicio puede generar opiniones y evaluaciones diferentes en distintos usuarios, para lograr la satisfacción del usuario es necesario ofrecer un servicio de calidad, un servicio en los que se cuente con insumos de primera calidad, y que satisfaga las necesidades, gustos y preferencias, procurar que el servicio ofrecido cuente con las características requeridas, cumplir con los horarios, etc. Es importante también ofrecer una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable, comodidad, y una rápida atención al atender y resolver los problemas, quejas y reclamos del usuario.<sup>16</sup>

### **Dimensiones de la satisfacción**

- ☐ **Validez:** Relacionado a la característica de un servicio de salud brindado de manera óptima y eficiente. Se puede definir a la validez como propiedad que indica lo que es correcto o eficaz.
- ☐ **Lealtad:** Considerada una virtud que comprende cumplir con un compromiso; relacionada al compromiso de los servidores de salud con la manera ética y honesta de ofrecer un servicio<sup>17</sup>

## **Grados de Satisfacción**

Para poder identificar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad, se describen tres aspectos que usualmente los usuarios perciben durante el proceso de atención o evaluación de los servicios, se mencionan a continuación

- Insatisfacción: Se puede identificar que existe insatisfacción cuando el usuario percibe que el servicio y/o producto brindado no alcanza las exigencias o expectativas.
- Satisfacción: se produce cuando se percibe que el producto alcanza las expectativas del cliente.
- Complacencia: se produce cuando se percibe que se excede con las expectativas del cliente.

Se define que se ha alcanzado la satisfacción en los usuarios siempre que exista una comunicación clara y eficiente, siendo probable que el servicio brindado alcance el objetivo de eficacia, eficiencia y efectividad.<sup>18</sup>

## **Calidad de Atención en Salud**

La calidad de la atención en salud está enfocado a la satisfacción de las necesidades, solicitud, requerimientos y exigencias del paciente individual, Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia y eficacia en las prestaciones de servicios de salud, mejorando el rendimiento de las instituciones.<sup>19</sup>

Según la Organización mundial de la salud define a la calidad de los servicios de salud como conseguir asegurar a cada usuario, para que se le brinde todos los servicios de salud disponibles en los cuales abarca los servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiado para conseguir una atención en salud eficiente, teniendo en cuenta todas las condiciones y los conocimientos del usuario y del servicio de salud, y lograr así el mejor rendimiento con el mínimo riesgos posible para el usuario y la máxima satisfacción con el procedimiento.<sup>20</sup>

Cabe señalar que la baja calidad de la atención representa en la actualidad uno de los más grandes problemas para enfrentar con éxito los problemas de salud registrados como por ejemplo la elevada mortalidad materna y neonatal, principalmente la calidad de atención son los componentes que hacen la diferencia respecto a la eficacia de la actuación.

Según el Ministerio de Salud, y su norma técnica de sistemas de gestión de la calidad en salud, hace referencia de la existencia de dimensiones para evaluar la calidad en salud, las cuales se mencionan a continuación

□ **Dimensión humana:** Relacionado a la apariencia interpersonal de la atención del servicio; abarca el enlace humano entre los servidores de salud y los usuarios, en relación también al respeto, atención oportuna información eficaz y amabilidad en el trato.

□ **Dimensión técnico-científico:** Dimensión relacionada al entorno técnico-científicos de la atención, abarca las destrezas del profesional para así hacer uso de manera apropiada de los conocimientos más adelantados y los recursos que tiene a su alcance para así lograr mejorar la salud de los usuarios, logrando que exista en ellos satisfacción en los servicios de atención.

□ **Dimensión del entorno:** Se engloba en esta dimensión las propiedades que se encuentran entorno a la atención, como por ejemplo: el equipamiento, el confort, la higiene, el orden, la privacidad, etc.

#### **Indicadores de la Calidad**

Los indicadores de calidad son instrumentos de medida cuantificable, que nos concede valorar la calidad del proceso, los artículos y servicios en un establecimiento para lograr garantizar la satisfacción de los clientes. A. Donabedian (s.f) describe tres enfoques importantes para valorar la calidad, estos son: la estructura, el proceso y los resultados.

□ La Estructura abarca todos los recursos humanos, elementos tangibles, elementos tecnológicos, etc. de los lugares en donde se brinda la atención.

□ El proceso engloba todas las acciones que los servidores de salud realizan por los usuarios; Se estima también en este enfoque lo que los usuarios logran hacer por su propio beneficio.

□ Los resultados son las modificaciones que se adquieren, y son resultantes del servicio brindado, así como: la satisfacción del usuario y del personal de salud.

#### **Dimensiones de Calidad de Atención**

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 y 1994) utilizaron como criterio para valorar la calidad de servicio el instrumento SERVQUAL en la cual identificaron cinco dimensiones específicas:

- Fiabilidad: relacionada a la habilidad con la que se presta un servicio prometido de manera confiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: relacionada con la disposición los servidores para prestar ayuda a los usuarios y brindarles una atención rápida y adecuada.
- Seguridad: conocimiento, atención y habilidades demostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza en sus pacientes.
- Empatía: Relacionada al esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada.
- Elementos tangibles: Relacionada a las instalaciones físicas, equipos, recursos humanos e insumos, infraestructura, etc.<sup>21</sup>

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

- ✓ PE1. ¿Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Pueblo Nuevo, junio 2018?
- ✓ PE2. ¿Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud Pueblo Nuevo, junio 2018?
- ✓ PE3. ¿Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Pueblo Nuevo, junio 2018?
- ✓ PE4. ¿Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Pueblo Nuevo, junio 2018?
- ✓ PE5. ¿Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Pueblo Nuevo, junio 2018?

### **1.5 Justificación del estudio**

Gracias a la circunstancia suscitada en la iniciativa primordial de este estudio, sobre la agrado del usuario de afuera y la calidad de atención odontológica del Centro de Salud de pueblo nuevo, tenemos en cuenta de suma consideración la mirada hacia los servicios de salud, enfatizando más que nada la calidad de atención, y el papel que cumple el cirujano dental. Se estima que este estudio sea un insumo para siguientes indagaciones en los servicios de salud pública, y que de algún modo contribuya al avance y desarrollo del conocimiento humano para hacer mejor cada vez el servicio al ciudadano. De esta forma, para ayudar a buenas actualizaciones en los servicios de salud, desde la visión del usuario de afuera con ello la calidad que reciben aquellas individuos con inconvenientes bucales, puesto que es un inconveniente de salud pública en nuestro estado, razón por la cual me incentiva a hacer una exploración que ayuda como insumo y material de consulta para futuras indagaciones. No obstante, la calidad en el servicio de salud, supone tomar en cuenta un servicio superior de los métodos de diagnósticos y de tratamiento; abarcando puntos, como por ejemplo: aquella respuesta oportuna e instantánea de parte de los expertos de la salud bucal, exitosa para el usuario, concientización, hábitos y prácticas culturales para hacer mejor la salud bucal de la gente. Sin embargo, en estos años anteriores el tema de la calidad de atención en los servicios odontológicos es de suma consideración no solo para los establecimientos públicos, sino además para los servicios privados. Consecuentemente, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los individuos externos.

### **1.6 Relevancia social**

La salud bucal, es un factor de suma importancia, aunque en la actualidad no es considera de esta forma por la sociedad, la cual es guiada por creencias o imaginarios negativos a la realidad, por ende este trabajo será de gran beneficio a esta prestigiosa y digna carrera dedicada exclusivamente a la salud bucal.

Siendo así el presente trabajo poseerá, gran importancia y relevancia social, ya que aportara de manera fructuosa a las condiciones de atención, que se es brindada a



los ciudadanos, que por diversas situaciones odontológicas, se ven en la necesidad de buscar atención en centros de salud o privados, generando una mejoría en la experiencia de la calidad que estos establecimientos puedan ofrecer.

Por lo tanto la población empezara de cambiar el concepto para bien que pueda o no tener de los centros de salud odontológicos, desarrollando de manera positiva la experiencia y el confort del paciente.

### **1.7 Valor teórico**

La presente investigación tendrá una gran contribución y aportación investigación hacia otras áreas, en las cuales se generan o se brindan un servicio de atención al público en general, como son; Psicología, enfermería, obstetricia entre otras profesiones de salud, así mismo, será de gran contribución a los pequeños y grandes negocios, ya que podrán enriquecerse con los datos e información obtenida la cual tendrá una importancia trascendental, en el mejoramiento de la calidad de servicio que brinda a sus clientes, haciendo que sus empresas crezcan y obtengas una buena percepción de su clientela. Ya que está comprobado que el servicio de calidad dice mucho del tipo de trabajadores que posee la institución u empresa, siendo así, que este trabajo brindara una gran servicio y aporte, no solo al área odontológicas, si no a diversas áreas profesionales y no profesionales.

### **1.8 Unidad metodológica**

Varios autores encontraron que las relaciones con el personal médico son un aspecto que influye considerablemente en la satisfacción con la atención de salud. Las expectativas que los pacientes tienen con respecto a la atención también influyen en la satisfacción, la cual es menor cuando las expectativas son mayores, describe tres elementos que distinguen una relación satisfactoria con el médico desde la perspectiva de los pacientes. Estos elementos son: sentirse tratado y reconocido como persona, recibir información sobre la enfermedad y el cuidado, y percibir interés por su recuperación de parte del médico (García Ortégón, 2011).

### **1.9 Hipótesis**

#### **1.9.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

### **1.9.2 Hipótesis específicas**

- ✓ HE1. Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.
- ✓ HE2. Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.
- ✓ HE3. Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.
- ✓ HE4. Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.
- ✓ HE5. Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

### **1.10 Objetivos**

#### **1.10.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

#### **1.10.2 Objetivos específicos**

- ✓ OE1. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.
- ✓ OE2. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.
- ✓ OE3. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

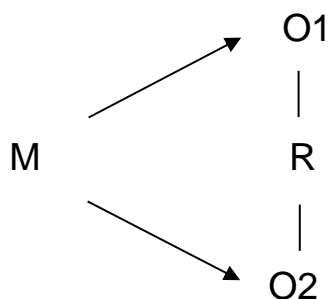
- ✓ OE4. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.
- ✓ OE5. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

## **II MÉTODO**

### **2.1 Diseño de la investigación**

Diseño descriptivo correlacional

Según la manipulación de la variable: Observacional; Solo recoge información, el investigador no manipula las variables. Según la fuente de toma de datos: Prospectivo; La fuente de información primaria es directa. Según el número de mediciones: Transversal; El número de intervenciones se realizará una sola vez. Según el número de variables a analizar Analítica; Porque se asocian dos variables.



Donde:

- M : Muestra del centro de salud pueblo nuevo
- O1 : Medición de la variable satisfacción del usuario
- R : Relación entre variable 1 y variable 2
- O2 : Medición de la calidad de atención

### **2.2 Variables, Operacionalizacion**

Variables: Satisfacción del Usuario

Calidad de Atención

### Matriz de operacionalizacion de variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
SATISFACCION DEL USUARIO	. Se define como la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, un objeto, acción o condición se comparan con las necesidades y	Aplicación de la encuesta SERQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario externo en servicios de salud, adaptada por cabello y chirinos. 20 ITEMS.	confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Considera usted al dentista que es responsable y cumple con sus horarios de trabajo</li> <li>✓ El dentista le brinda seguridad al momento de la atención.</li> <li>✓ El dentista fue claro con el diagnostico.</li> <li>✓ El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y transmite confianza el ambiente.</li> <li>✓ Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.</li> <li>✓ El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.</li> <li>✓ El dentista es carismático y usted se siente acogida en la atención.</li> <li>✓ El dentista toma su tiempo para explicar el tratamiento a seguir.</li> </ul>	<b>Ordinal</b>  <b>Desacuerdo</b>       <b>Ni de acuerdo ni en</b>  <b>Desacuerdo</b>
			Validez	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada</li> <li>✓ Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales que le garantice un buen tratamiento</li> <li>✓ Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de</li> </ul>	

	deseos del individuo.			espera. ✓ Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista. ✓ El dentista suele explicar en que consiste el tratamiento antes de empezar. ✓ Usted percibió que la atención recibida fue con calidad. ✓ El dentista es eficiente en su trabajo	<b>De acuerdo</b>
			Lealtad	✓ Usted cumple con acudir a sus citas ✓ Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud. ✓ Usted trata con respeto al dentista ✓ Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental. ✓ Usted se encuentra motivados por la atención realizada.	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ESCALA</b>
Calidad de atención	La calidad de atención es una forma de actitud, relacionada a la satisfacción, donde el	El instrumento de recolección de datos será un cuestionario SERQUAL. 30 ITEMS	Elementos tangibles	✓ El consultorio dental del centro de salud es agradable. ✓ El consultorio dental siempre está limpio y ventilado. ✓ El personal de salud del centro suelen estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena presencia). ✓ El consultorio dental cuenta con materiales	Ordinal  Desacuerdo
			Fiabilidad	✓ La atención que ofrece el centro de salud es integral para todos. ✓ La atención se realiza en orden y	Ni de acuerdo ni

	<p>cliente compara sus expectativas y necesidades con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo el servicio.</p>			<p>respetando el orden de llegada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La información sobre la salud bucal que se refiere en el centro de salud es adecuada.</li> <li>✓ Cuando existe una queja de un paciente el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.</li> <li>✓ La farmacia del centro de salud cuenta con medicación que necesita el dentista.</li> <li>✓ El compartir cepillos personales traería enfermedades dentales.</li> </ul>	<p>en desacuerdo</p> <p>Deacuerdo</p>
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.</li> <li>✓ El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de los dientes.</li> <li>✓ El dentista suele que es importante acudir a sus atenciones programadas</li> <li>✓ Consideras que el dentista está atento a tus dudas y te las aclara.</li> <li>✓ Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios</li> <li>✓ El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.</li> <li>✓ Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.</li> <li>✓ Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad</li> </ul>	

				<p>cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar</li> <li>✓ los problemas de salud bucal de los pacientes</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.</li> <li>✓ El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.</li> <li>✓ El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.</li> <li>✓ Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia</li> <li>✓ Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad</li> <li>✓ Consideras que los horarios de atención proporcionados</li> <li>✓ por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas</li> <li>✓ Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.</li> </ul>	

## **2.3 Población**

La población está conformado por los usuarios que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud ``pueblo nuevo `` ubicado en la Provincia y Departamento de Ica –en los meses de marzo hasta junio.

### **Muestra:**

Muestra intencional, la cual estará constituida por 74 usuarios que asisten al servicio de odontología en el centro de salud “pueblo nuevo”, junio 2018.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para estimar la entidad entre la calidad de los servicios de salud y el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la prestación de servicio odontología la estrategia a usar será la encuesta SERVQUAL.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Las descripciones de SERVQUAL alteradas para uso en administraciones de bienestar, para el cumplimiento de los clientes fueron a consulta externa, explicadas a través del avance individual, las cualidades psicométricas de legitimidad, la alta calidad inquebrantable y la aplicación que las hace recomendables para su apreciación en fundaciones o administraciones de bienestar con otros.

La calidad desconcertante de la investigación se investigó mediante la decisión del coeficiente alfa de Cronbach, que demostró una estimación de 0,98 para las visitas externas y de crisis, lo que traduce una gran fiabilidad a valores > 0,7.

### **Procedimientos de recolección de datos**

- 1) Se utilizó los instrumentos de recolección de información.
- 2) Se pidió permiso a la jefatura del P.S. de pueblo Nuevo.
- 3) Se coordinó con el Servicio de Odontología del EEES.
- 4) Se realizó la recolección de la información.
- 5) Se procedió a ordenar la información.
- 6) Se llevó a cabo el procesamiento y análisis de datos.
- 7) Se diseñó la presentación de los resultados.



8) Por último se realizó la elaboración del informe final.

9) Gestión de su aprobación.

10) Sustentación.

11) Difusión a los entes pertinentes.

## Métodos de análisis de datos

Al principio, para el examen de la información de cada factor por separado, se utilizarán ideas ilustrativas utilizando calidades y tasas supremas para los factores subjetivos, y el estándar y la desviación para los factores cuantitativos.

La información se combinó mediante la elaboración de tablas y diagramas de recurrencia, con sus investigaciones y entendimientos individuales, utilizando los paquetes de PC de: Excel 2010, una aplicación hecha por el mismo MINSA para realizar este tipo de investigación sobre la calidad y el Word 2010.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	54	87,1	8	12,90
P2	56	90,3	6	9,68
P3	54	87,1	8	12,90
P4	41	66,1	21	33,87
P5	47	75,8	15	24,19
<b>Fiabilidad</b>	<b>252</b>	<b>81,3</b>	<b>58</b>	<b>18,71</b>
P6	38	61,3	24	38,71
P7	43	69,4	19	30,65
P8	48	77,4	14	22,58
P9	47	75,8	15	24,19
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>176</b>	<b>71,0</b>	<b>72</b>	<b>29,03</b>
P10	54	87,1	8	12,90
P11	57	91,9	5	8,06
P12	57	91,9	5	8,06
P13	58	93,5	4	6,45
<b>Seguridad</b>	<b>226</b>	<b>91,1</b>	<b>22</b>	<b>8,87</b>
P14	60	96,8	2	3,23
P15	43	69,4	19	30,65
P16	48	77,4	14	22,58
P17	58	93,5	4	6,45
P18	57	91,9	5	8,06
<b>Empatia</b>	<b>266</b>	<b>85,8</b>	<b>44</b>	<b>14,19</b>
P19	45	72,6	17	27,42
P20	37	59,7	25	40,32
P21	30	48,4	32	51,61
P22	42	67,7	20	32,26
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>154</b>	<b>62,1</b>	<b>94</b>	<b>37,90</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>1074</b>	<b>78,7</b>	<b>290</b>	<b>21,26</b>

## 2.6 Aspectos éticos

Para el presente trabajo de investigación, se ha protegido el carácter del encuestado y, además, la responsabilidad con respecto al desempeño de la acumulación de información sin prejuicios, consistentemente en la ejecución.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1:** Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

CATEGORÍAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[74-100]	8	11%
Moderadamente Satisfecho	[47-73]	63	85%
Insatisfecho	[20-46]	3	4%
Total		74	100%
Media aritmética		62.35	

Fuente: Data de resultados

#### Interpretación:

En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la variable satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 11% (8) de los usuarios encuestados en el mes de Junio considera satisfecho el nivel de satisfacción al acudir al centro de salud de Pueblo Nuevo por otro lado el 85 % (63) de los usuarios la consideran la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 4% (3) de los usuarios opinaron que el nivel de satisfacción al acudir al establecimiento medico es insatisfecho.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 62.35 puntos que permite afirmar que la satisfacción del usuario luego de acudir al centro médico es moderadamente satisfecha.

**Tabla 2:** Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>RANGO</b>	<b>FI</b>	<b>H%</b>
<b>Satisfecho</b>	[30-40]	18	24%
<b>Moderadamente Satisfecho</b>	[19-29]	47	64%
<b>Insatisfecho</b>	[08-18]	9	12%
<b>Total</b>		74	100%
<b>Media aritmética</b>		25.21	

Fuente: Data de resultados

### **Interpretación:**

En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión confiabilidad por la atención médica en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 24% (18) de los usuarios señalaron que en cuanto a la fiabilidad por la atención medica del centro de Pueblo Nuevo es considerada como satisfecho, por otro lado el 64% (47) de los usuarios la consideran como moderadamente regular; finalmente el 12% (9) de los usuarios la consideran como insatisfecho.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 25,21 puntos que permite afirmar que la confiabilidad en la atención médica del centro de salud, es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

**Tabla 3:** Dimensión validez en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[26-35]	10	14%
Moderadamente Satisfecho	[17-25]	56	76%
Insatisfecho	[07-16]	8	11%
<b>Total</b>		<b>74</b>	<b>100%</b>
<b>Media aritmética</b>		<b>21.28</b>	

Fuente: Data de resultados

### Interpretación:

En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión validez en opinión que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 14% (10) de los usuarios señalaron que en cuanto a la validez por la atención medica en el centro de salud de Pueblo Nuevo es considerada como satisfecho, por otro lado el 76% (56) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 11% (8) de los usuarios la consideran como insatisfecho.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 21,28 puntos que permite afirmar que la validez en la atención medica del centro de salud, es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

**Tabla 4:** Dimensión lealtad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>RANGO</b>	<b>FI</b>	<b>H%</b>
<b>Satisfecho</b>	[19-25]	20	27%
<b>Moderadamente Satisfecho</b>	[12-18]	44	59%
<b>Insatisfecho</b>	[05-11]	10	14%
<b>Total</b>		74	100%
<b>Media aritmética</b>		15.85	

#### **Interpretación:**

En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de la dimensión lealtad en opinión que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 27% (20) de los usuarios consideran que la lealtad en la atención medica del centro de salud de Pueblo Nuevo es satisfecha, por otro lado el 59% (44) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 14% (10) de los usuarios la consideran como insatisfecha.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 15,85 puntos que permite afirmar que la lealtad en la atención médica en el servicio de odontología del centro de salud es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

**Tabla 5:** Dimensiones de la calidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>RANGO</b>	<b>FI</b>	<b>H%</b>
<b>Bueno</b>	[111-150]	5	7%
<b>Regular</b>	[71-110]	68	92%
<b>Deficiente</b>	[30-70]	1	1%
<b>Total</b>		74	100%
<b>Media aritmética</b>		91.20	

#### **Interpretación:**

En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario la variable de estudio dimensiones de la calidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 7% (5) de los usuarios señalan que existe un nivel bueno en cuanto a las dimensiones de la calidad del centro de salud de Pueblo Nuevo, por otro lado el 92% (68) de los usuarios la consideran en un nivel regular; finalmente el 1% (1) de usuarios opinaron que las dimensiones de la calidad del establecimiento se encuentra en un buen deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 91,20 puntos que permite afirmar que las dimensiones de la calidad del servicio de odontología en el centro de salud de Pueblo Nuevo, es considerada por los usuarios en un nivel regular.

**Tabla 6** Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>RANGO</b>	<b>FI</b>	<b>H%</b>
<b>Bueno</b>	[27-35]	8	11%
<b>Regular</b>	[17-26]	54	73%
<b>Deficiente</b>	[07-16]	12	16%
<b>Total</b>		74	100%
<b>Media aritmética</b>		20.90	

Fuente: Data de resultados

### **Interpretación:**

En la tabla N° 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 11% (8) de los usuarios señalan que la dimensión aspectos tangibles del servicio de odontología en el centro de salud de Pueblo Nuevo es bueno, por otro lado el 73% (54) de los usuarios la considera en un nivel regular; finalmente el 16% (12) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 20,90 puntos que permite afirmar que la dimensión aspectos tangibles, es decir la percepción por parte de los usuarios externos que acuden al establecimiento de salud sobre el aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal profesional y de servicio es considerada como regular.

**Tabla 7:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>RANGO</b>	<b>FI</b>	<b>H%</b>
<b>Bueno</b>	[23-30]	11	15%
<b>Regular</b>	[15-22]	53	72%
<b>Deficiente</b>	[06-14]	10	14%
<b>Total</b>		74	100%
<b>Media aritmética</b>		18.79	

#### **Interpretación:**

En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 15% (11) de los usuarios consideran a la dimensión fiabilidad del servicio de odontología del centro del establecimiento de salud es considerada como bueno, por otro lado el 72% (53) de los usuarios la consideran en un nivel regular; finalmente el 14% (10) de los usuarios consideran a la dimensión fiabilidad en un nivel deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 18,79 puntos que permite afirmar que la dimensión fiabilidad, es decir la percepción del servicio brindado por el personal profesional de centro de salud, es considerada en opinión del usuario como regular.



**Tabla 8:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[19-25]	8	11%
Regular	[12-18]	53	72%
Deficiente	[05-11]	13	18%
Total		74	100%
Media aritmética		14.64	

Fuente: Data de resultados

### Interpretación:

En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 11% (8) de los usuarios señalan que la capacidad de respuesta que perciben de los trabajadores del servicio de odontología en el centro de salud de Pueblo Nuevo es considerada como bueno, por otro lado el 72% (53) de los usuarios la consideran en un nivel regular; finalmente el 18% (13) de los usuarios la consideran a la dimensión capacidad de respuesta como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 14,64 puntos que permite afirmar que la dimensión capacidad de respuesta, es decir la disposición y voluntad de los empleados que laboran en este establecimiento para ayudar a los pacientes y ofrecerles un servicio rápido, es considerada como regular.

**Tabla 9:** Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>RANGO</b>	<b>FI</b>	<b>H%</b>
<b>Bueno</b>	[19-25]	13	18%
<b>Regular</b>	[12-18]	52	70%
<b>Deficiente</b>	[05-11]	9	12%
<b>Total</b>		74	100%
<b>Media aritmética</b>		15.41	

Fuente: Data de resultados

### **Interpretación:**

En la tabla N° 9 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 18% (13) de los usuarios señalan que la seguridad que les brinda el personal del servicio de odontología del centro de salud de Pueblo Nuevo es considerada como bueno, por otro lado el 70% (52) de los usuarios la consideran en un nivel regular; finalmente el 12% (9) de los usuarios la consideran deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 15,41 puntos que permite afirmar que la dimensión seguridad, es decir que los conocimientos y atención mostrados por el personal del centro de salud, asi como sus habilidades para inspirar confianza en los pacientes, es considerada como regular.

**Tabla 10:** Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[27-35]	9	12%
Regular	[17-26]	53	72%
Deficiente	[07-16]	12	16%
Total		74	100%
Media aritmética		21.43	

Fuente: Data de resultados

### Interpretación:

En la tabla N° 10 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 12% (9) de los usuarios señalaron que el sentimiento de empatía recibido por el personal que labora en el servicio de odontología es considerado como bueno, por otro lado el 72% (53) la ubica en un nivel regular; finalmente el 16% (12) de los usuarios señalaron que los sentimiento de empatía mostrados por los trabajadores del establecimiento es buena.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 21,43 puntos que permite afirmar que la dimensión empatía mostrada por los trabajadores del servicio de odontología es considerada como regular.

**Tabla 11:** Kolmogorov-Smirnov.

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		D1VX	D2VX	D3VX	VX	D1VY	D2VY	D3VY	D4VY	D5VY	VY
N		74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	25,2162	21,2838	15,8514	62,3514	20,9054	18,7973	14,6486	15,4189	21,4324	91,2027
	Desviación estándar	5,87838	4,57366	4,03981	11,07562	5,00731	4,27474	3,66184	3,92396	5,21085	16,69302
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,059	,106	,110	,175	,157	,089	,110	,100	,087	,211
	Positivo	,059	,106	,110	,175	,157	,089	,110	,100	,087	,211
	Negativo	-,053	-,066	-,074	-,091	-,083	-,067	-,065	-,093	-,077	-,138
Estadístico de prueba		,059	,106	,110	,175	,157	,089	,110	,100	,087	,211
Sig. asintótica (bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,039 <sup>c</sup>	,026 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,026 <sup>c</sup>	,063 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

De los resultados en la tabla 11, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en la mayoría de los casos son menor a 0.05 en los puntajes de la variable satisfacción del usuario y dimensiones de la calidad; se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (test de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%).

**Tabla 12: Coeficientes de correlación Rho de Spearman entre la variable satisfacción del Usuario y las dimensiones de la calidad.**

Coeficiente de Rho de Spearman	Elementos		Variable Satisfacción usuario	X: el
	<b>D1: tangibles</b>	Coeficiente de correlación	,359**	
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	74	
	<b>D2: Fiabilidad</b>	Coeficiente de correlación	,434**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	74	
	<b>D3: Capacidad de respuesta</b>	Coeficiente de correlación	,278**	
		Sig. (bilateral)	,017	
		N	74	
	<b>D4: Seguridad</b>	Coeficiente de correlación	,384**	
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	74	
	<b>D5: Empatía</b>	Coeficiente de correlación	,356**	
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	74	
	<b>Variable Y: Calidad de atención</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	<b>,494**</b>	
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>,000</b>	
		<b>N</b>	<b>74</b>	

### Interpretación:

En la tabla 12 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la variable X (Satisfacción del usuario) y la variable Y (Calidad de atención).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles es 0,359.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad es 0,434.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta es 0,278.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad es 0,384.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía es 0,356.

Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,494 entre la satisfacción del usuario y calidad de atención; es decir a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un bien nivel de calidad de atención en el servicio de odontología, en el centro de salud de Pueblo Nuevo, 2018.

## PRUEBA DE HIPOTESIS:

### Descripción de la prueba de hipótesis general:

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			VX: Satisfacción del usuario	VY: Calidad de atención
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,494**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	74	74
	VY: Calidad de atención	Correlation Coefficient	,494**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	74	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis general:** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
4,821	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,494 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,494)^2}{74 - 2}}} = 4,821$$

**Conclusión:** El programa SPSS 23 refleja un t calculado 4,821 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

## Descripción de la prueba de hipótesis específica 1.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario	D1: Elementos tangibles
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,359**
		Sig. (2-tailed)	.	,002
		N	74	74
	D1: Elementos tangibles	Correlation Coefficient	,359**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,002	.
		N	74	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 01:** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

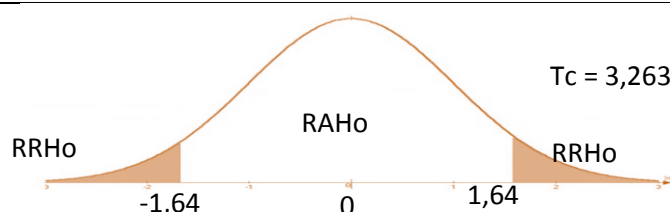
**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,263	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,359 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,359)^2}{50 - 2}}} = 3,263$$



**Conclusión:** El programa SPSS 23 refleja un t calculado 3,263 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.



## Descripción de la prueba de hipótesis específica 2.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario	D2: Fiabilidad
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,434**
		Sig. (2-tailed)	.	,037
		N	74	74
	D2: Fiabilidad	Correlation Coefficient	,434**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,037	.
		N	74	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 02:** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

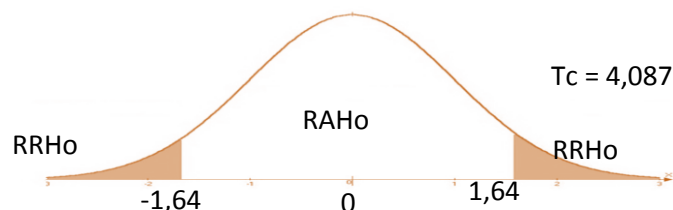
**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
4,087	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,434 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,434)^2}{50 - 2}}} = 4,087$$



**Conclusión:** El programa SPSS 23 refleja un t calculado 4,087 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

### Descripción de la prueba de hipótesis específica 3.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario	D3: Capacidad de respuesta
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,278**
		Sig. (2-tailed)	.	,017
		N	74	74
	D3: Capacidad de respuesta	Correlation Coefficient	,278**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,017	.
		N	74	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 03:** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

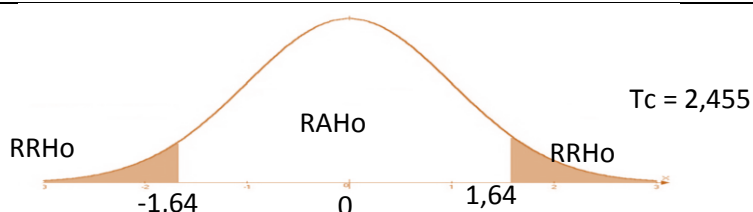
**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,455	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,278 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,278)^2}{50 - 2}}} = 2,455$$



**Conclusión:** El programa SPSS 23 refleja un t calculado 2,455 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

### Descripción de la prueba de hipótesis específica 4.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario	D4: Seguridad
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,384**
		Sig. (2-tailed)	.	,001
		N	74	74
	D4: Seguridad	Correlation Coefficient	,384**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	.
		N	74	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 03:** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

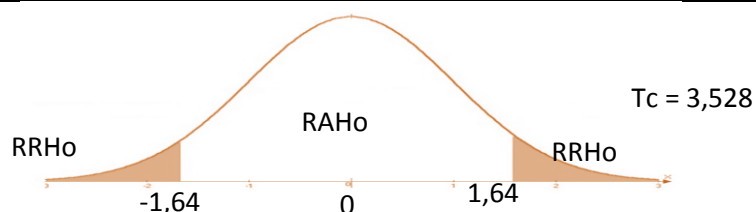
**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,528	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,384 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,384)^2}{50 - 2}}} = 3,528$$



**Conclusión:** El programa SPSS 23 refleja un t calculado 3,528 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

## Descripción de la prueba de hipótesis específica 5.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario	D5: Empatía
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,356**
		Sig. (2-tailed)	.	,002
		N	74	74
	D5: Empatía	Correlation Coefficient	,356**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,002	.
		N	74	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 03:** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

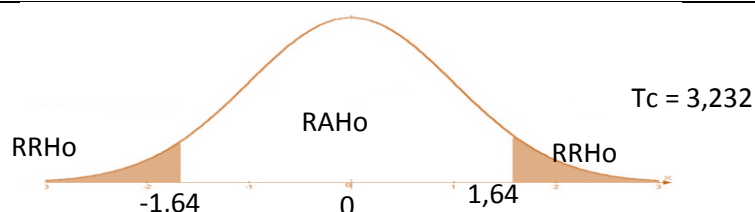
**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,232	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,356 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,356)^2}{50 - 2}}} = 3,232$$



**Conclusión:** El programa SPSS 23 refleja un t calculado 3,232 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados elabora considerando tres aspectos los cuales fueron los resultados obtenidos, los antecedentes y la información considerada en el marco teórico.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que existe una relación significativa entre las variables: Satisfacción del usuario y calidad de atención, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,494 que indica que a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de las dimensiones de calidad, y viceversa.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Chavez (2017), quien sostiene en su trabajo de investigación que la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la encuesta de Serqual, empleando la escala de Likert es extremadamente buena, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Por otro lado Herrera (2017), quien realizó su estudio sobre la satisfacción del usuario y la calidad de atención del servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa”, en Chorrillos, sostuvo que existe una relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el Centro de Salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un nivel de asociación moderada de 0.406.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Koontz y Weihrich (2013), quienes sostienen que el agrado comprende una respuesta de las emociones, por lo tanto es un trámite evaluativo cognoscentes por el cual percepciones o creencias de los clientes acostumbran aproximarse al objeto o producto esperado, acciones o condiciones comparadas desde sus propios valores, refiriéndose a la variable satisfacción del usuario; por otro lado en cuanto a las dimensiones de la calidad según la OMS, define a la calidad de los servicios de salud como conseguir asegurar a cada usuario, para que se le brinde todos los servicios de salud disponibles en los cuales abarca los servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiado para conseguir una atención en salud eficiente, teniendo en cuenta todas las condiciones y los conocimientos del

usuario y del servicio de salud, y lograr así el mejor rendimiento con el mínimo riesgos posible para el usuario y la máxima satisfacción con el procedimiento.

Por otro lado en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,359.

En la hipótesis específica N°2; se señala que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,434.

En la hipótesis específica N°3; se señala que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,278.

En la hipótesis específica N°4; se señala que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,384.

En la hipótesis específica N°5; se señala que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,356.

Se puede concluir señalando que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio satisfacción del usuario y la calidad de atención en opinión de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud de Pueblo Nuevo, 2018.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,494, que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018. Es decir que a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de la calidad de atención que se les brinda a los usuarios que acuden al establecimiento de salud.

**Segunda:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,359, que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

**Tercera:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,434, que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

**Cuarta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,278, que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

**Quinta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,384, que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del

usuario y la seguridad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.

**Sexta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,356, que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.



## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Comunicar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención al jefe del establecimiento, al jefe del servicio de odontología y a los compañeros en general.

**Segunda:** En relación a la confiabilidad se requiere que el odontólogo brinda seguridad al momento de la atención, explique de manera clara el procedimiento que va realizar y compruebe que el paciente haya comprendido.

**Tercera:** Se debe indicar que el consultorio dental debe estar debidamente equipado, contar con materiales adecuados que garanticen un dx y tratamiento del usuario y la espera no sea demasiada.

**Cuarta:** Es conveniente mejorar la fiabilidad del servicio: que el usuario sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas, implementar mecanismos de escucha de las quejas de los usuarios así como el servicio de farmacia con los insumos y/o medicamentos necesarios.

**Quinta:** Sobre los aspectos tangibles, es fundamental que los SS.HH. siempre se mantengan limpios, implementados para personas con discapacidad y estén abastecidos con los materiales necesarios, además que las señalizaciones estén claras y precisas para que el usuario se pueda ubicar dentro del establecimiento.

**Sexta:** Sobre la dimensión capacidad de respuesta, el odontólogo tiene que saber llegar al usuario con diversas técnicas, así logrando identificar los problemas y dar una debida solución, indicándole que deben acudir en el momento que s eles cita.

## VII. BIBLIOGRAFÍA

1. Alcántara M. La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones. Primera edición. MEXICO: Editorial IEPSA; 2012.p.15.
2. Minsa.gob.pe [internet]. Salud Bucal; 2010[actualizado Mar 2014]. Disponible en:[http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion\\_2.asp?sub5=13](http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_2.asp?sub5=13)
3. Gamboa L. Conocimientos sobre salud bucal y prevalencia de enfermedades bucales en estudiantes de la I. E. N° 80010 RICARDO. Perú: Trujillo; 2014.
4. Ruiz V. La empatía en la relación médico-paciente y viceversa. EE.UU: Michigan; 2013.
5. Araya F. Calidad pervivida en la atención odontológica a una población urbana usuaria de u centro de salud familiar. Chile: Talcahuano; 2011
6. Reyes S. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México”.2015
7. Chávez .calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres .Perú 2017.
8. Herrera. Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” TESIS MAESTRIA; UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, PERÚ. 2017.
9. Cárdenas J. Nivel de eficacia del servicio de odonto estomatología del hospital regional Manuel Núñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. Perú: Puno; 2014.
10. Camba L. Calidad del servicio de odontología en el centro médico el Progreso. Perú: Chimbote; 2014.
11. Koontz, H. y Weihrich, H. Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación. Octava edición. McGraw- Hill/Interamericana editores, México; 2013.

12. wordpress.com.[Internet] Teoría de motivación de Herzberg. [Actualizado el 01 de julio de 2013]- Disponible en: <http://sociologiaempresa/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>.
13. Caballero k. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Saint George: Granada.
14. Donabedian A. La definición de calidad y los enfoques para su evaluación. En: Exploraciones en evaluación y monitoreo de la calidad.Vol.I. Prensa de Administración de Salud. Michigan: Ann Arbor; 1991.
15. Feigenbaum A. Control de la calidad. México; 1971.
16. Millones Zagal P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. 2009. Universidad de Piura.
17. R Ramos Arismendi, R Arismendi, E Jhosep - 2015 - [repositorio.unsa.edu.pe](http://repositorio.unsa.edu.pe)
18. Pérez J. Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente, Madrid España, editorial esic 1994.
19. rojas J. Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud. Bolivia. Editorial.2000.
20. Mejía B. Auditoría médica.: Para la garantía de calidad en salud. Bogotá Eco-ediciones quinta edición 2009
21. Sistema de Gestión de calidad en salud. Documento técnico R.M. 519-2006/MINSA.

## **ANEXOS**

- ANEXO 01: Matriz de consistencia de la investigación
- ANEXO 02: Consentimiento informado
- ANEXO 03: Instrumentos de recolección de datos
- ANEXO 04: Validez de los instrumentos
- ANEXO 05: Evidencia fotográfica
- ANEXO 06: Datos de resultados
- ANEXO 07: Figuras estadísticas

### ANEXO 01: Matriz de consistencia de la investigación

Satisfacción del Usuario y Calidad de atención, servicio de Odontología, Centro de Salud pueblo nuevo. Junio 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	INSTRUMENTO
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018?</p> <p><b>Específico</b></p> <p>PE1. ¿Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Pueblo Nuevo, junio 2018?</p> <p>PE2. ¿Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p> <p><b>Específico</b></p> <p>OE1. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p> <p>OE2. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y</p>	<p><b>General</b></p> <p>Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p> <p><b>Específico</b></p> <p>HE1. Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p> <p>HE2. Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y</p>	<p><b>Variable X</b></p> <p><b>Satisfacción del usuario</b></p>	<p><b>Encuesta de satisfacción del usuario</b></p>

<p>la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud Pueblo Nuevo, junio 2018?</p> <p>PE3.¿Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Pueblo Nuevo, junio 2018?</p> <p>PE4. ¿Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología</p>	<p>la fiabilidad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p> <p>OE3. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p> <p>OE4. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio</p>	<p>la fiabilidad en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p> <p>HE3. Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p> <p>HE4. Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el</p>	<p><b>Variable Y</b></p> <p><b>Calidad de atención</b></p>	<p><b>Encuesta de calidad de atención</b></p>
--	--	---	--	---

<p>del centro de salud Pueblo Nuevo, junio 2018?</p> <p>PE5. ¿Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Pueblo Nuevo, junio 2018?</p>	<p>de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p> <p>OE5. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p>	<p>servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p> <p>HE5. Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de Odontología del Centro de Salud pueblo nuevo, Junio 2018.</p>		
--	--	---	--	--

## ANEXO 02: Consentimiento para la ejecución del instrumento

SOLICITO PERMISO PARA EJECUCIÓN  
DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

**SR. JEFE DEL CENTRO DE SALUD PUEBLO NUEVO – ICA**

**Dr. ROGER GALA ESCOBAR**

YO, Moira Natalia Aures Salcedo Cirujano Dentista de Profesión identificado con DNI 40443071 quien se encuentra actualmente realizando estudios de maestría en Gestión De los Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo, ante usted me presento y expongo:

Que en cumplimiento de las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo y con la finalidad de complementar mis estudios de maestría en gestión de los servicios de salud, ocurro a su Despacho, para solicitar sirva ordenar a quien corresponda brindarme las facilidades y el permiso en relación al proyecto de tesis ***"SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD PUEBLO NUEVO JUNIO 2018"***. Que vengo desarrollando.

Dicho proyecto involucra a la población que asiste en busca de atención al Servicio de Odontología del Centro de Salud de Pueblo Nuevo que Ud. dignamente dirige, comprometiéndome al finalizar a informar los resultados de dicho proyecto adjuntando un ejemplar de la tesis que motiva la presente solicitud.

Por lo expuesto

Solicito a Ud. tenga bien acceder a mi solicitud, expresándole mi reconocimiento por el apoyo brindado.

Ica, 05 de Junio de 2018.

  
Dr. Roger Gala Escobar  
MEDICO CIRUJANO  
C.O.P. 55412

  
Moira Aures Salcedo  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 15553 



## ANEXO 03: Instrumentos de recolección de datos

### FICHA DE ENCUESTA.

#### CUESTIONARIO:

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD, DE PUEBLO NUEVO, ICA – 2018.

Hola, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con una X la alternativa que crea más conveniente.

#### I. DATOS GENERALES

EDAD: .....

GRADO DE ESTUDIOS: PRIMARIA ( )

SEXO: FEMENINO ( )

SECUNDARIA ( )

MASCULINO ( )

SUPERIOR ( )

#### II. DATOS ESPECÍFICOS

N°	ATENCIÓN TÉCNICA	MUY SATISFACTORIO	SATISFACTORIA	MEDIANTEMENTE SATISFACTORIA	POCO SATISFACTORIA	NO SATISFACTORIA
1	¿El Cirujano Dentista fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizaba?					
2	¿El Cirujano Dentista tenía la habilidad y competencia para realizar el tratamiento?					
3	¿El Cirujano Dentista se aseguró que estuviera bien anestesiado?					
4	¿El Cirujano Dentista usó procedimientos que me hacían sentir seguro durante mis tratamientos?					

5	¿El Cirujano Dentista soluciona el problema que dió lugar a su visita?					
6	¿La calidad del tratamiento realizado por el Cirujano Dentista en su cavidad bucal?					
7	¿La receta prescrita por el Cirujano Dentista fue?					
8	¿La organización y orden en el proceso de atención?					
9	¿La modernidad de los equipos?					
10	¿La funcionalidad de los equipos?					

N°	ATENCIÓN TÉCNICA	MUY SATISFACTORIO	SATISFECHO	MEDIANTEMENTE SATISFACTORIA	POCO SATISFACTORIA	NO SATISFACTORIA
1	¿Conoce el nombre del Cirujano Dentista que lo atendió?					
2	¿El Cirujano Dentista se comunicó con Ud. Para recordarle la cita?					
3	¿El Cirujano Dentista lo recibe y saluda por su nombre?					
4	¿El Cirujano Dentista mostró interés en su problema?					
5	¿El Cirujano Dentista le animó a preguntar y lo escuchó cuidadosamente?					
6	¿El Cirujano Dentista me explicó claramente los problemas que yo tengo en mi cavidad bucal?					
7	¿El Cirujano Dentista le dió a escoger el tratamiento y le permitió tomar su decisión?					
8	¿El Cirujano Dentista le explicó lo que va a hacer y el costo antes de iniciar el tratamiento?					
9	¿El Cirujano Dentista le explico cómo mantener su Cavidad bucal sana?					
10	¿El Cirujano Dentista usó palabras que Ud. Podía entender?					

N°	ACSESIBILIDAD	MUY SATISFACTORIO	SAITSECHO	MEDIANTEMENTE SATISFACTORIA	POCO SATISFACTORIA	NO SATISFACTORIA
1	¿El tiempo que tomé para obtener la cita?					
2	¿El tiempo que esperé al Cirujano Dentista para que me atendiera?					
3	¿El tiempo que pasé con el Cirujano Dentista durante mi atención?					
4	¿El poder localizar o contactar al Cirujano Dentista?					
5	¿La disponibilidad del Cirujano Dentista cuando fuese necesario?					
6	¿Recibir atención el día que estuvo programada su cita?					
7	¿La ubicación o localización del Establecimiento de Salud?					
8	¿El horario y días de atención del Establecimiento de Salud?					
9	¿La facilidad para desplazarme: rampas, señalización u otros?					
10	¿El costo del tratamiento?					

N°	AMBIENTE DE ATENCIÓN	MUY SATISFACTORIO	SAITSECHO	MEDIANTEMENTE SATISFACTORIA	POCO SATISFACTORIA	NO SATISFACTORIA
1	¿La limpieza y pulcritud del Establecimiento de Salud?					
2	¿Iluminación del Establecimiento de Salud?					
3	¿La ventilación y temperatura del Establecimiento de Salud?					
4	¿Los colores de paredes y techos del Establecimiento de Salud?					

5	¿Ausencia de ruidos y/o olores desagradables en el Establecimiento de Salud?					
6	6 ¿Ausencia de moscas, cucarachas, etc					
7	¿Las condiciones del mobiliario y equipos del Establecimiento de Salud?					
8	¿La comodidad del Establecimiento de Salud?					
9	¿La apariencia personal?					
10	¿La higiene personal del Cirujano Dentista?					

#### ANEXO 04: Evidencia fotográfica









## ANEXO 06: Data de resultados

### 6.1. Data de resultados de la variable X

VARIABLE X: SATISFACCION DEL USUARIO																								
N°	D1: CONFIABILIDAD								D2: VALIDEZ							DIMESIÓN 03: LEALTAD					DIM 01	DIM 02	DIM 03	VA R. X
	ITE M 01	ITE M 02	ITE M 03	ITE M 04	ITE M 05	ITE M 06	ITE M 07	ITE M 08	ITE M 09	ITE M 10	ITE M 11	ITE M 12	ITE M 13	ITE M 14	ITE M 15	ITE M 16	ITE M 17	ITE M 18	ITE M 19	ITE M 20				
1	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	37	32	23	92
2	4	3	3	5	3	4	2	5	2	2	2	4	3	1	5	2	5	5	1	3	29	19	16	64
3	3	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	22	24	16	62
4	1	1	3	1	1	5	3	5	5	2	4	3	5	1	4	3	1	4	1	4	20	24	13	57
5	5	1	4	2	2	2	1	4	3	4	4	3	2	5	4	5	2	4	4	3	21	25	18	64
6	2	5	4	2	4	3	4	2	4	4	2	1	2	1	3	1	5	4	5	5	26	17	20	63
7	2	5	2	4	2	3	2	4	4	3	2	1	1	3	1	2	5	2	2	1	24	15	12	51
8	2	4	2	4	1	3	3	2	4	5	3	5	4	3	2	3	4	2	1	5	21	26	15	62
9	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	36	33	23	92
10	3	5	1	2	4	4	5	4	1	2	2	4	4	4	3	3	4	5	5	5	28	20	22	70
11	5	2	3	1	1	1	4	1	1	2	2	1	5	2	5	4	5	3	4	3	18	18	19	55
12	1	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	5	2	4	5	1	1	1	4	3	12	24	10	46
13	2	3	5	5	1	2	3	1	1	2	5	2	5	5	3	5	4	4	2	3	22	23	18	63
14	2	3	2	5	1	2	2	3	1	5	4	3	3	2	1	1	4	4	3	3	20	19	15	54
15	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	35	30	21	86
16	1	4	4	4	5	2	3	3	1	4	2	5	2	4	2	1	2	2	4	5	26	20	14	60
17	5	4	1	5	5	3	4	4	2	2	4	1	4	3	2	2	1	2	5	4	31	18	14	63
18	3	5	3	5	5	1	5	4	5	5	3	4	5	4	2	1	5	5	4	3	31	28	18	77



19	4	4	5	3	3	2	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	1	3	1	1	29	23	10	62
20	5	5	4	3	5	3	4	4	1	3	4	2	4	2	4	1	2	5	1	4	33	20	13	66
21	3	4	1	2	5	1	2	2	1	3	1	5	5	4	5	1	1	4	4	5	20	24	15	59
22	5	4	4	4	3	1	4	1	1	5	1	4	1	1	3	2	5	1	2	3	26	16	13	55
23	5	1	4	3	2	3	5	2	2	4	3	4	1	5	1	2	1	1	2	1	25	20	7	52
24	3	4	4	3	2	5	4	5	5	3	5	3	3	3	1	3	1	3	2	2	30	23	11	64
25	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	36	31	23	90
26	5	4	2	5	5	1	1	5	5	2	4	1	2	1	1	4	3	4	5	5	28	16	21	65
27	3	3	4	1	4	2	1	1	1	2	4	2	1	5	4	4	3	2	3	5	19	19	17	55
28	5	5	1	3	3	5	5	3	3	2	3	4	5	3	4	4	2	2	4	1	30	24	13	67
29	5	3	4	1	5	2	1	2	4	5	1	2	1	4	4	3	5	1	1	5	23	21	15	59
30	2	1	1	3	1	4	5	2	5	5	1	3	3	3	4	5	1	5	3	1	19	24	15	58
31	3	4	1	4	2	1	1	2	1	3	2	4	3	5	3	5	2	2	1	2	18	21	12	51
32	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	10	9	7	26
33	1	2	2	4	1	5	3	1	5	3	5	1	2	4	4	1	3	4	3	3	19	24	14	57
34	5	2	2	4	4	1	3	3	3	5	3	2	2	5	4	5	4	1	1	3	24	24	14	62
35	1	3	4	5	1	5	1	5	2	2	5	2	4	2	4	5	3	4	5	5	25	21	22	68
36	1	1	4	1	2	3	3	3	1	5	2	1	5	3	3	5	2	5	5	4	18	20	21	59
37	4	5	5	2	2	5	2	4	4	1	4	1	4	1	4	3	5	4	1	3	29	19	16	64
38	2	5	3	5	2	3	1	1	3	5	1	1	1	1	5	1	5	5	4	5	22	17	20	59
39	1	5	3	1	3	2	5	1	2	2	2	4	3	2	2	4	2	3	2	4	21	17	15	53
40	4	2	1	4	4	4	4	2	1	3	2	1	5	3	3	1	2	1	1	2	25	18	7	50
41	4	1	4	2	3	1	5	2	4	1	4	5	1	5	1	5	1	5	5	2	22	21	18	61
42	1	1	2	3	1	1	4	2	1	3	3	3	1	4	2	3	4	1	5	3	15	17	16	48
43	5	4	1	1	3	3	3	5	5	3	2	1	1	2	5	2	3	4	2	4	25	19	15	59
44	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	36	29	23	88
45	1	5	2	3	3	2	4	3	1	3	4	3	5	4	1	5	5	3	5	1	23	21	19	63
46	2	1	2	2	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	22	24	14	60

47	1	1	3	1	1	3	2	4	2	5	4	5	4	4	4	2	3	3	1	2	16	28	11	55
48	4	3	5	4	5	1	5	4	1	5	1	1	5	5	5	3	2	3	4	3	31	23	15	69
49	5	2	5	4	3	5	4	2	4	1	3	2	4	1	3	1	2	3	1	1	30	18	8	56
50	5	4	5	4	1	3	4	1	3	5	2	5	2	3	5	1	3	3	3	4	27	25	14	66
51	4	5	3	1	5	3	2	4	3	4	1	2	1	2	3	2	1	4	1	4	27	16	12	55
52	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	35	30	21	86
53	2	5	4	4	3	2	2	5	5	3	3	5	3	1	3	5	3	4	2	3	27	23	17	67
54	3	4	1	5	3	5	4	4	4	3	3	1	2	1	4	4	1	3	1	2	29	18	11	58
55	3	5	5	4	3	4	1	5	3	4	4	3	1	1	3	3	4	5	2	3	30	19	17	66
56	4	3	1	2	5	5	1	3	1	4	1	4	3	1	1	5	4	5	4	3	24	15	21	60
57	3	1	3	5	2	4	1	2	1	2	4	2	3	1	4	2	1	5	4	1	21	17	13	51
58	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	34	29	21	84
59	3	4	3	4	1	4	3	4	4	3	2	3	3	5	4	2	5	2	2	5	26	24	16	66
60	2	2	1	1	1	4	5	4	5	4	3	5	4	1	1	4	3	5	2	1	20	23	15	58
61	1	3	5	4	2	5	4	4	2	1	4	1	4	4	3	5	4	1	4	4	28	19	18	65
62	5	3	2	3	5	2	5	2	3	4	1	4	1	2	3	4	5	4	3	5	27	18	21	66
63	4	1	3	4	3	4	1	5	1	4	2	3	1	1	3	5	1	2	1	5	25	15	14	54
64	1	1	2	2	2	4	1	1	1	3	4	2	2	4	1	2	5	5	1	2	14	17	15	46
65	1	5	2	3	3	3	5	3	5	1	5	4	5	3	2	1	2	1	3	5	25	25	12	62
66	2	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	2	1	3	2	4	3	1	4	2	32	21	14	67
67	4	5	1	5	2	3	4	5	1	5	3	5	1	2	2	2	3	2	2	2	29	19	11	59
68	1	5	5	5	3	1	4	2	1	3	3	4	3	5	2	5	2	5	5	2	26	21	19	66
69	2	2	1	4	4	1	1	3	1	3	3	3	5	2	1	2	3	4	5	5	18	18	19	55
70	2	3	3	1	2	5	4	4	3	2	2	1	4	4	5	4	4	1	2	4	24	21	15	60
71	5	3	5	1	3	4	5	2	2	2	1	2	5	1	1	4	4	5	3	2	28	14	18	60
72	5	3	3	5	2	3	5	4	5	5	5	2	3	1	2	5	5	4	2	4	30	23	20	73
73	3	4	2	1	1	4	2	5	1	1	1	3	2	4	5	5	3	5	1	4	22	17	18	57
74	5	5	2	5	5	1	5	2	4	1	3	4	3	4	3	1	5	3	2	3	30	22	14	66

### 6.1. Data de resultados de la variable Y

VARIABLE Y: CALIDAD DE ATENCIÓN																																					
N°	D1: ELEMENTOS TANGIBLES							D2: FIABILIDAD						D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						D4: SEGURIDAD					DIMENSION 5: EMPATIA												
	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	DI M 01	DI M 02	DI M 03	DI M 04	DI M 05	V A R. Y	
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	28	24	24	35	146
2	3	1	4	5	3	2	1	1	5	4	3	2	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3	4	5	3	4	2	2	5	1	19	19	19	13	22	92	
3	5	1	2	3	3	2	2	2	2	2	5	5	1	1	2	2	4	4	5	5	2	5	1	3	5	5	2	2	4	3	18	17	13	18	44	90	
4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	1	2	5	2	4	1	1	4	4	2	4	5	4	4	5	3	4	5	2	3	21	16	12	19	66	94	
5	3	2	3	1	3	4	1	5	5	2	2	2	3	3	1	4	2	1	4	2	2	4	2	1	5	2	5	5	2	2	17	19	11	14	22	83	
6	3	1	2	1	1	4	1	4	2	1	5	5	5	4	5	1	1	5	3	2	3	4	3	3	1	2	1	4	1	1	13	22	16	15	33	79	
7	4	1	4	2	1	4	1	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	1	5	1	3	4	3	1	1	2	2	1	17	18	10	11	44	70	
8	1	4	4	5	1	3	3	5	3	1	4	5	1	2	5	4	3	2	1	3	1	1	1	1	4	4	1	3	4	1	21	19	16	7	18	81	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	30	23	25	35	148	
10	4	1	2	2	3	1	4	4	4	3	5	4	2	5	5	1	2	2	3	2	4	2	5	4	4	3	2	2	2	2	17	22	15	16	99	89	
11	1	3	1	3	3	1	4	4	4	3	4	1	2	5	5	4	2	2	1	1	1	2	2	1	1	4	1	4	5	1	16	18	18	7	17	76	



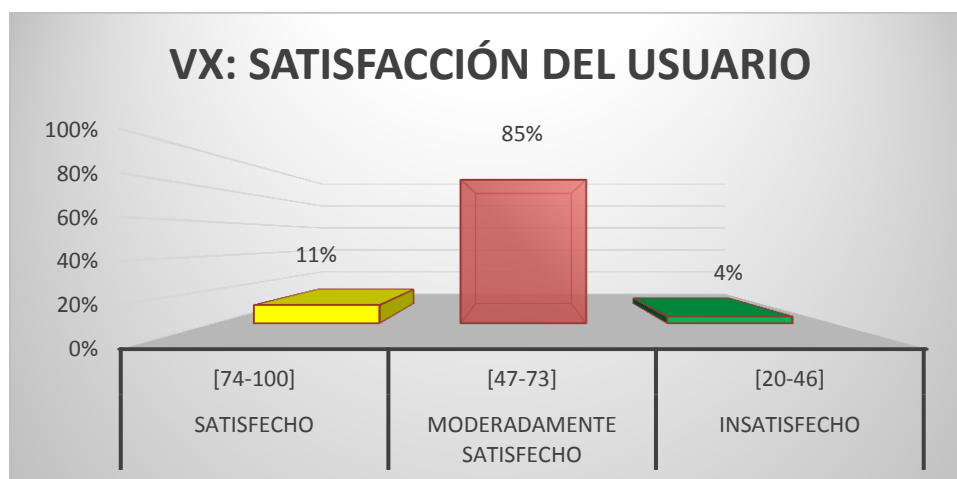




6	0	3	5	1	1	4	1	4	5	3	5	1	5	2	1	5	1	4	3	1	3	4	3	2	3	1	5	1	5	2	2		1	2	1	1	1	
																																9	1	4	3	9	86	
6	1	5	3	1	4	5	4	3	4	2	2	4	1	2	3	2	2	1	2	4	5	2	2	2	1	5	5	5	2	4	5		2	1	1	2		
																																5	5	0	5	7	92	
6	2	2	1	2	4	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	4	4	1	5	5	4	3	4	5	1	5	2	2	5	4		1		1	2	2	
																																7	9	3	1	4	84	
6	3	4	1	4	3	2	3	4	3	2	2	5	5	3	1	1	2	2	4	1	4	2	5	5	2	4	4	1	3	2	3		2	2	1	1	1	
																																1	0	0	7	9	87	
6	4	1	3	4	2	1	5	5	4	1	1	2	3	2	5	1	5	3	3	1	3	1	1	4	1	5	3	4	3	1	2		2	1	1	1	1	
																																1	3	7	0	9	80	
6	5	3	4	1	5	1	3	4	4	4	4	2	4	4	3	1	2	3	2	2	4	5	5	5	4	1	1	3	1	5	4		2	2	1	2	1	
																																1	2	1	1	9	94	
6	6	1	4	5	2	2	2	4	3	1	2	1	3	5	2	4	3	5	1	1	5	3	3	5	4	1	3	1	3	4	1		2	1	1	1	1	
																																0	5	5	7	7	84	
6	7	4	1	3	2	2	5	4	2	2	5	3	3	1	1	2	2	4	4	2	5	1	1	4	3	1	4	1	4	1	1		2	1	1	1	1	
																																1	6	3	3	5	78	
6	8	2	4	3	1	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5	2	2	4	1	1	2	3	2	5	2	2	1	4	3	4		2	2		2		
																																4	4	8	9	1	96	
6	9	4	3	5	1	3	4	3	3	3	1	3	5	1	3	2	3	2	2	4	2	1	4	4	4	5	3	2	3	4	2		2	1	1	1	2	
																																3	6	2	5	3	89	
7	0	2	5	4	2	5	3	3	3	3	2	4	1	5	4	3	2	1	3	5	1	5	3	4	5	2	5	2	4	2	5		2	1	1	1	2	
																																4	8	3	8	5	98	
7	1	1	1	3	1	5	3	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	4	1	2	5	2	2	2	1	2	5	4	3	4	3		1	2	1	2		
																																8	2	5	3	2	90	
7	2	4	5	3	4	1	1	4	1	5	3	3	1	5	5	2	2	5	2	5	4	4	3	5	5	4	4	2	3	4	4		2	1	1	2	10	
																																2	8	6	1	6	3	
7	3	1	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	4	4	2	2	2	1	2	1	3	3	3	4	1	5	5	5	4	3	3		1	1		1	2	
																																4	8	9	4	6	81	
7	4	3	2	5	2	5	4	3	4	2	3	2	4	4	5	4	2	2	1	1	1	3	5	2	4	3	3	2	5	2	1		2	1	1	2		
																																4	9	4	2	0	89	

## ANEXO 07: Figuras estadísticas

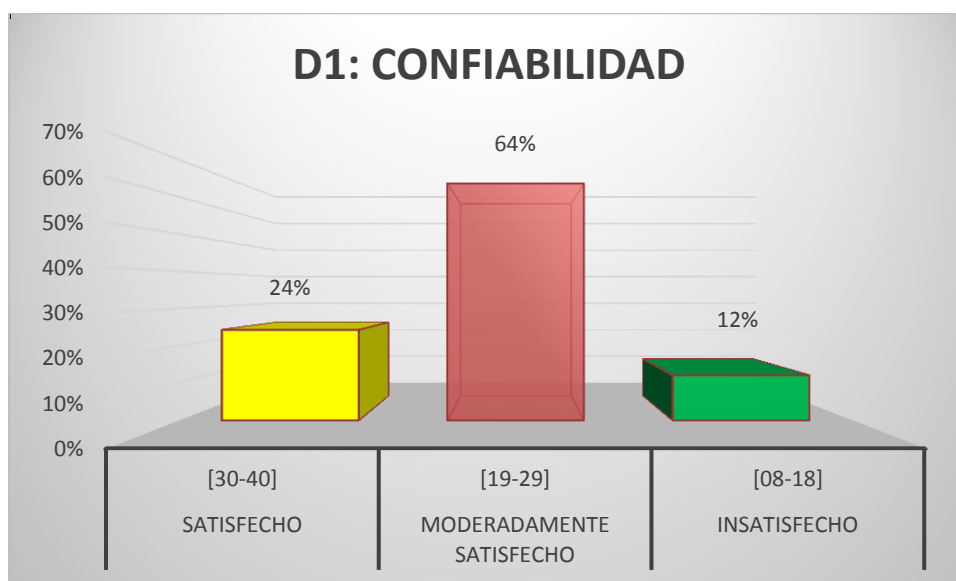
**Figura 1:** Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.



Fuente: Data de resultados

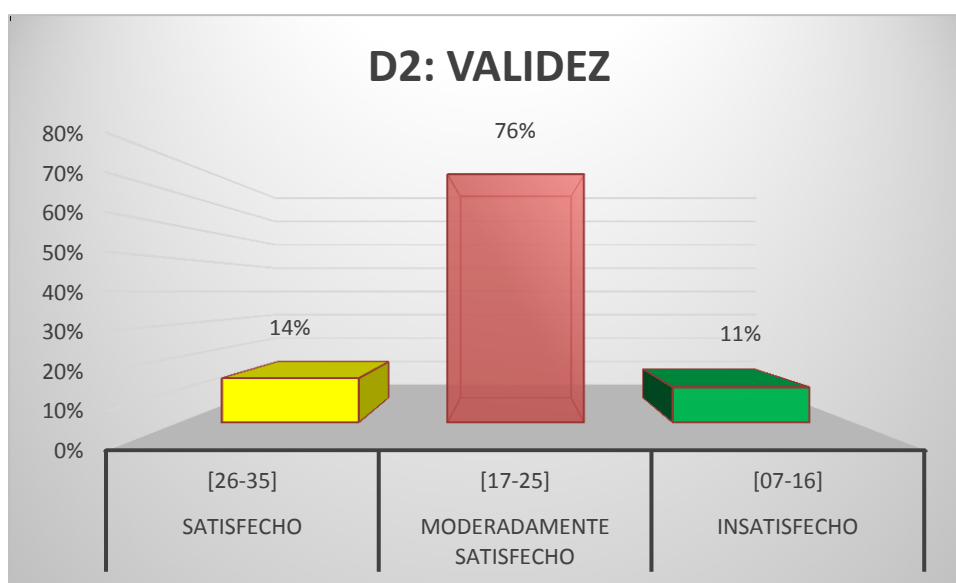


**Figura 2:** Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.



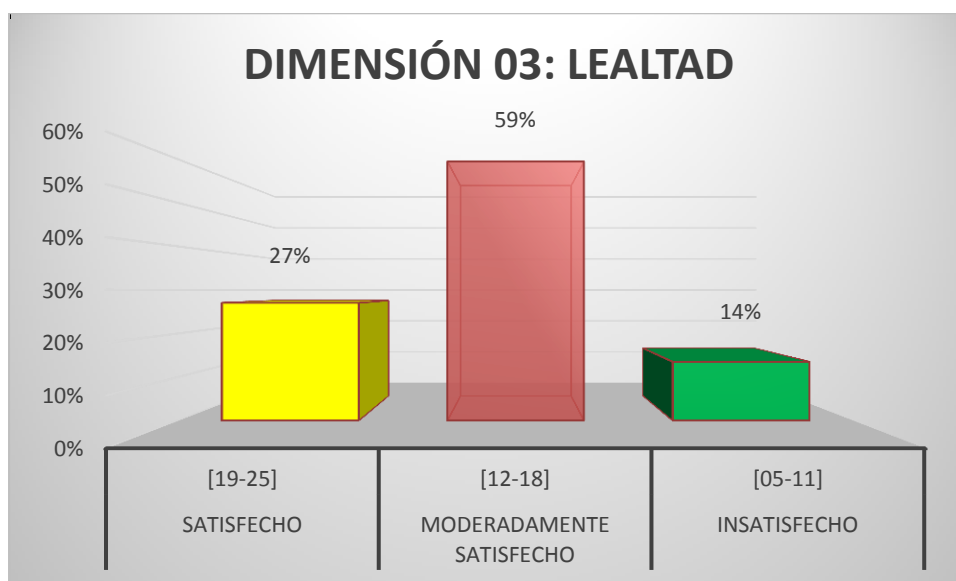
Fuente: Data de resultados

**Figura 3:** Dimensión validez en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.



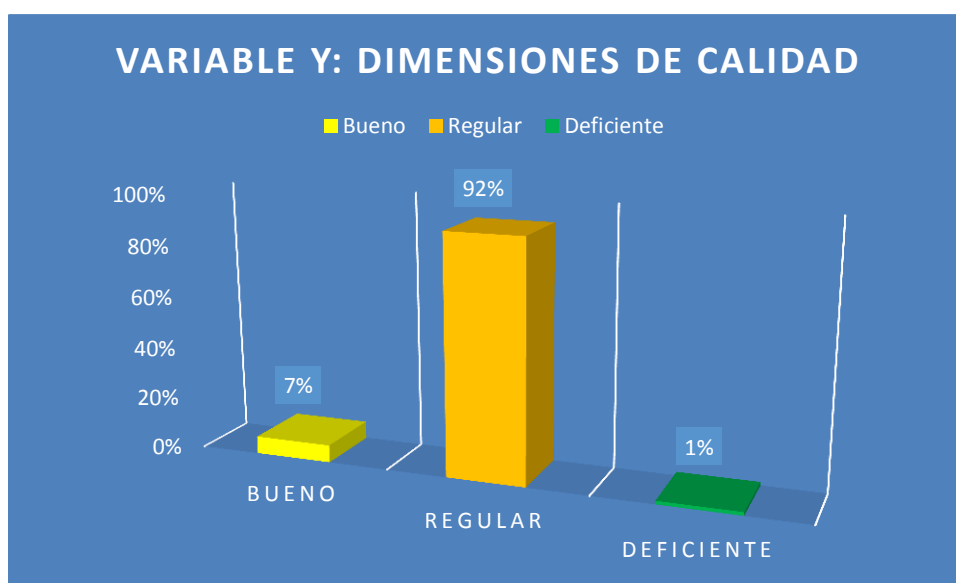
Fuente: Data de resultados.

**Figura 4:** Dimensión lealtad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.



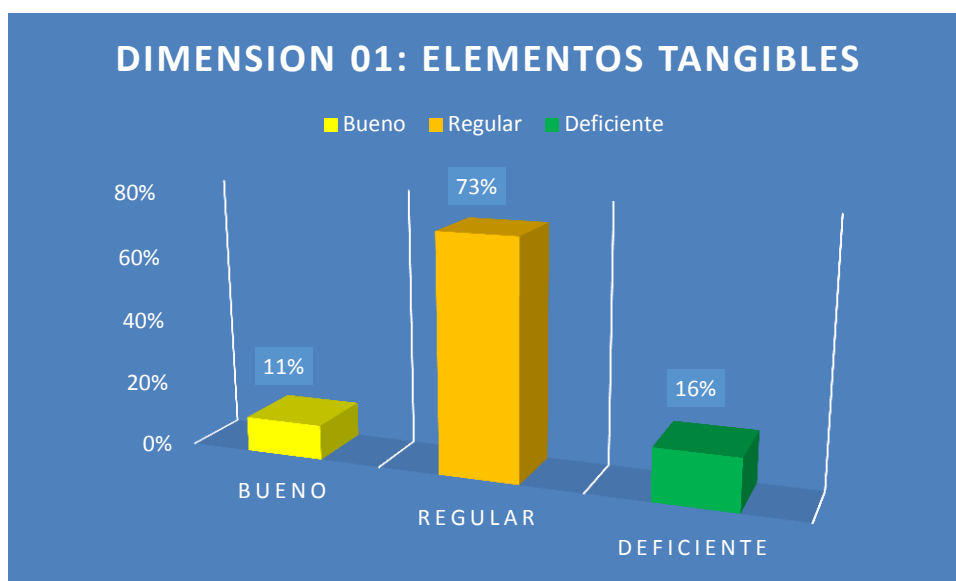
Fuente: Data de resultados

**Figura 5:** Dimensiones de la calidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.



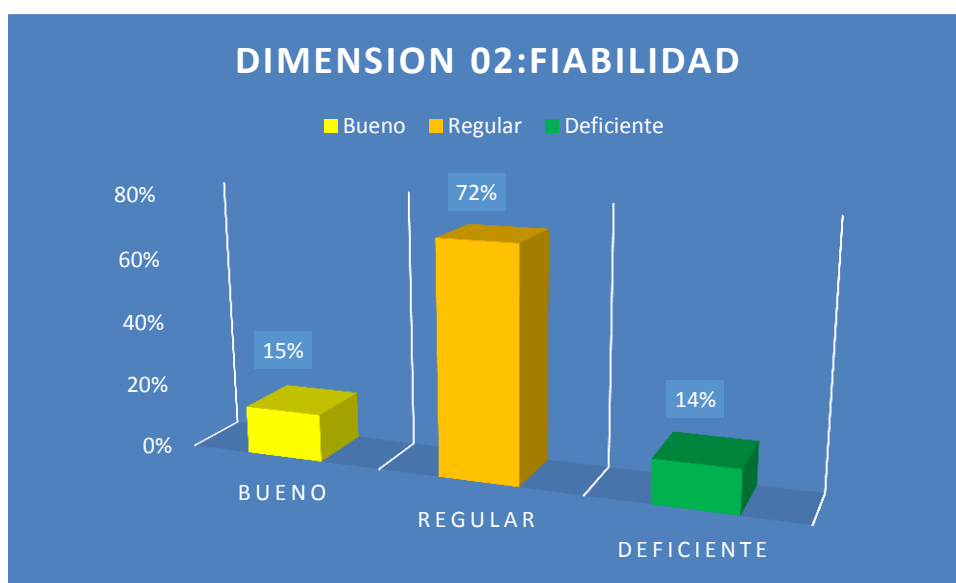
Fuente: Data de resultados

**Figura 6:** Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.



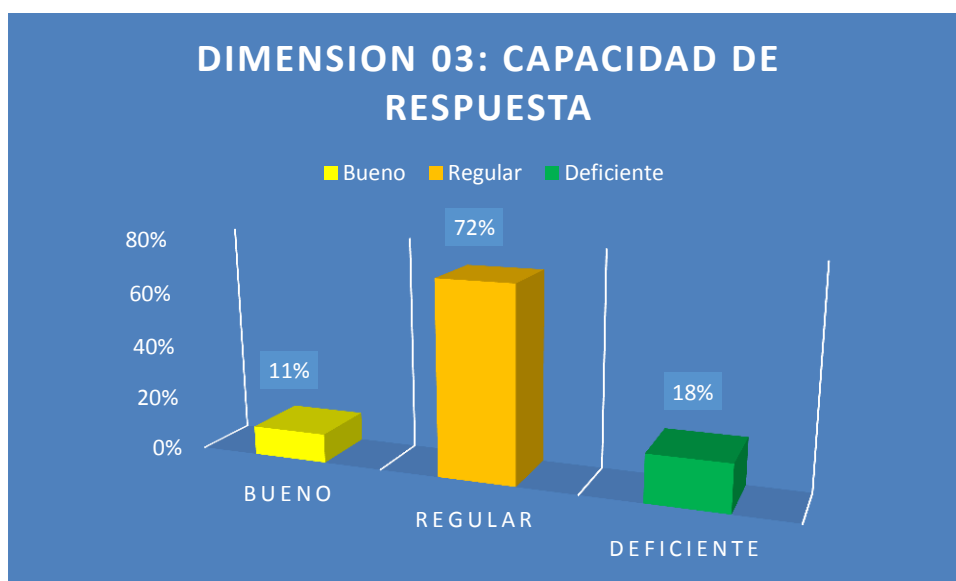
Fuente: Data de resultados

**Figura 7:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.



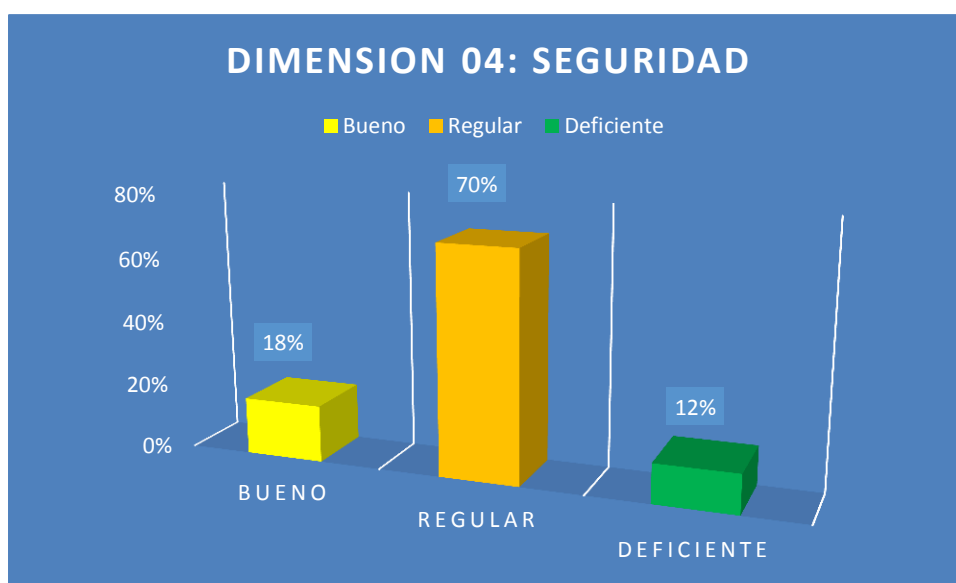
Fuente: Data de resultados

**Figura 8:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.



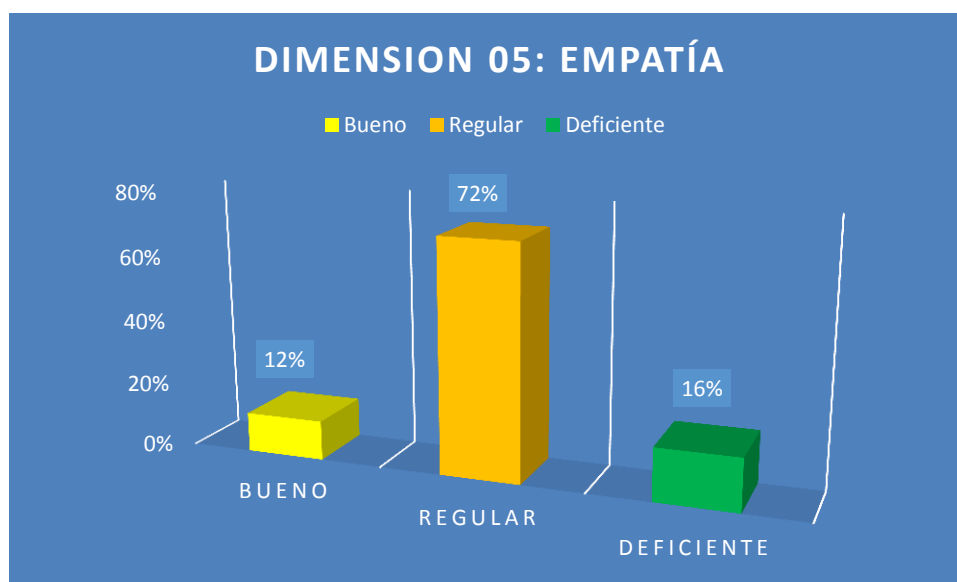
Fuente: Data de resultados

**Figura 9:** Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.



Fuente: Data de resultados

**Figura 10:** Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018.



Fuente: Data de resultados

